

Efektivitas Pelayanan Administrasi BPHTB Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Seha¹, Risma Niswaty², Muh. Nasrullah³

^{1,2,3}Universitas Negeri Makassar

Email: sehanur43@gmail.com

ABSTRACT

Pelayanan administrasi oleh Bea Perolehan Atas Hak Tanah dan Bangunan di kantor Badan pendapatan daerah Kota Makassar, telah menghasilkan kinerja yang baik. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan: menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dengan kategori efektif ketepatan waktu yang dikategorikan efektif 94,61%, akurasi pelayanan yang dikategorikan efektif 71,38%, kesopanan dan keramahan yang dikategorikan efektif 94%, kemudahan mendapatkan pelayanan yang dikategorikan efektif 94,46%, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang dikategorikan cukup efektif 54,30%. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan (BPHTB) di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar telah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta dapat menerapkan sistem pelayanan administrasi dengan baik.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan, administrasi

INTRODUCTION

Dewasa ini dengan laju perkembangan teknologi yang amat pesat dalam segala bidang, menuntut suatu lembaga atau instansi untuk semakin memperbaiki segala lini yang bersifat internal, dimana untuk selanjutnya berimplikasi terhadap keberhasilan dan mencapai tujuan organisasi sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Perbaikan secara internal dapat dilakukan dalam bentuk manajemen sumber daya manusia yang merupakan unsur terpenting dari organisasi selain sumber-sumber daya yang menunjang organisasi lainnya.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai satu dari sekian banyak organisasi di Indonesia yang turut memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya harus memaksimalkan mungkin sumber manusia yang ada di dalamnya demi memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dalam hal ini masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. Tingkat kepuasan selalu bertalian satu samalain pelayanan yang diberikan, seperti yang dikemukakan oleh Goetsh dan Davis (2005) dalam Hardiyansyah (2018), menegaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dalam penggunaan jasa pada tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bagi organisasi atau lembaga kuncinya yaitu menyesuaikan atau melebihi

harapan mutu jasa yang diinginkan oleh masyarakat ataupun pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna atau masyarakat berupa informasi dapat mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Seperti dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Makassar adalah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Pada Pemerintah Kota Makassar yang dibentuk Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016, tentang : “Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar, dimana Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah”.

Badan Pendapatan Daerah daerah Makassar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pajak, yaitu salah satu bagian bidangnya BPHTB Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) yang merupakan pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 21 Tahun 1997 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2000, yaitu “Mengatur objek baru yang sebelumnya tidak teratur dalam Undang-Undang sebelumnya yaitu tentang waris, penggabungan usaha, dan pemakaran usaha”.

BPHTB (Bea Perolehan Atas Hak Tanah Dan Bangunan) juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Hal tersebut diatur secara terperinci dalam bagian ketujuh belas pasal 85-93 yaitu: Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) hak atas tanahnya. BPHTB dikenakan hanya pada saat terjadinya jual beli tanah, tetapi juga terhadap setiap perolehan hak atas tanah dan bangunan (tukar menukar, hibah, waris, pemasukan tanah ke dalam perseroan, dan lain-lain).

Persoalannya sekarang ini banyak kita jumpai pada kantor-kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan masih kurang memuaskan bagi yang menerima pelayanan dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa tidak puas ketika dilayani oleh suatu lembaga, salah satunya adalah ketidak-ramahan pegawai, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada tinggi. Dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan keahlian dan keterampilan yang dimiliki dari pegawai BPHTB sehingga bukan hanya akan memperlancar alur administrasi dalam lembaga serta kepuasan orang yang dilayani tentu juga akan berdampak kepada kinerja pegawai itu sendiri.

Dari permasalahan di lapangan yang dipaparkan di atas menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Pelayanan Administrasi BPHTB Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar”. Dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan keahlian dan keterampilan yang dimiliki dari pegawai BPHTB sehingga bukan hanya akan memperlancar alur administrasi dalam lembaga serta kepuasan orang yang dilayani tentu juga akan berdampak kepada kinerja pegawai itu sendiri.

METHOD

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dimana peneliti berusaha menghasilkan temuan melalui berbagai cara pengumpulan data yaitu observasi, angket, dan dokumentasi. Variable penelitian merupakan atribut seseorang, obyek dimana mempunyai variasi antara satu orang dengan lain atau obyek satu dengan yang lain. Seperti yang dikemukakan oleh Hatch dan Farhady (1981) dalam Sugiono (2018), bahwa “Variabel penelitian merupakan indikator yang menjadi obyek penelitian atau pusat penelitian dalam suatu penelitian”. Dalam penelitian variable ini yang akan dikaji adalah Efektivitas Pelayanan Administrasi BPHTB di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Adapun untuk menghitung skor peneliti menentukan dengan standar pengukuran indikator seperti yang dikemukakan oleh Arikunto dan Fitriani dalam Rumaikew (2015), yaitu : “76%-100% dikategorikan baik, 56%-75% dikategorikan cukup, 40%-55% dikategorikan

kurang baik, dan kurang dari 40% dikategorikan tidak baik”.

Dalam penelitian ini tidak menguji tentang hubungan maupun melakukan antara kedua variabel, tetapi hanya mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan BPHTB di Kantor Badan Pendapatan daerah Kota Makassar. Dalam penelitian ini teknik yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data lapangan berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan teknik observasi, penyebaran angket, dan dokumentasi. Teknik observasi dalam penelitian ini yaitu pengamatan secara langsung atau subyek penelitian serta merekam peristiwa dan perilaku secara wajar, asli, dan tidak dibuat-buat mengenai kualitas pelayanan administrasi yang sedang berlangsung. Angket dalam penelitian ini dalam bentuk kuisioner, dimana di dalam kuisioner tersebut terdapat pertanyaan ataupun pernyataan yang tertulis ditujukan kepada responden untuk dijawab. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini yaitu pengambilan data sekunder dari pencatatan dokumen atau bukti-bukti tertulis. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rumus rata-rata dan presentase.

RESULT AND DISCUSSION

Untuk mengetahui tingkat efektivitas Pelayanan Administrasi Bea Perolehan Atas Hak dan Tanah Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, maka digunakan instrumen angket sebagai alat pengumpulan data utama. Angket disusun dalam bentuk pernyataan 12 item soal dengan menyediakan lima alternatif pilihan.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu diukur berdasarkan sub indikator Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dan Ketepatan waktu proses pelayanan yang disajikan pada Tabel 1 sampai Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1.

Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{f}{x}$)
Sangat Baik	44	67,69
Baik	20	30,76
Cukup Baik	1	1,53
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.1

Data pada olah angket 1 menunjukkan bahwa sub indikator keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dengan penyampaian informasi diberikan secara jelas sebelum melakukan proses pelayanan, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 44 responden atau 67,69 persen yang menjawab sangat baik, 20 responden atau 30,76 persen yang menjawab baik dan 1 responden atau 1,53 persen yang menjawab cukup baik.

Dengan demikian yang menjawab sangat baik dan baik pada hasil oleh angket 1 berjumlah 64 responden dengan alasan responden menganggap jika keterbukaan waktu

penyelesaian pelayanan sudah sangat baik, kemudian terdapat 1 responden menjawab cukup baik dengan alasan waktu penyelesaian berkas terlalu lama untuk diselesaikan.

Dari hasil jawaban responden dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh staf notaris merasa jika penyampaian waktu pengurusan penyelesaian berkas telah diberitahukan dengan jelas. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai ketepatan waktu proses pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.

Ketepatan Penyampaian Waktu Proses Pelayanan

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	52	80
Baik	13	20
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.2

Data pada olah angket 2 menunjukkan bahwa sub indikator ketepatan penyampaian waktu proses pelayanan dengan pernyataan pegawai telah mengkomunikasikan kepada staff notaris, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 52 responden atau 80 persen yang menjawab sangat baik, 13 responden atau 20 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian, yang menjawab sangat baik dan baik pada hasil olah angket 2 berjumlah 65 responden dengan alasan ketepatan penyampaian waktu proses pelayanan dikomunikasikan kepada notaris atau staf notaris dalam bentuk komunikasi langsung, komunikasi langsung dilakukan pada saat proses pelayanan dilakukan.

Dari hasil jawaban responden dimana banyak staf notaris yang merasa sangat baik dan hanya sebagian kecil yang merasa baik, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dengan hal ini bisa dikategorikan sangat baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa ketepatan penyampaian waktu proses pelayanan sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan diukur berdasarkan sub indikator meminimalisir kesalahan dalam melakukan pelayanan administrasi yang disajikan pada Tabel 3 sampai Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 3.
Menimimalisir Kesalahan Dalam Pengimputan Berkas

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	17	26,15
Baik	24	36,92
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	7	10,76
Sangat Tidak Baik	1	1,53
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.3

Data pada olah angket 3 menunjukkan bahwa sub indikator menimimalisir kesalahan dalam pengimputan berkas dengan pernyataan pegawai telah mengkomunikasikan kepada staff notaris, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 17 responden atau 26,15 persen yang menjawab sangat baik, 24 responden atau 36,92 persen yang menjawab baik, sebanyak 7 atau 10,76 persen yang menjawab tidak baik, dan 1 atau 1,53 persen menjawab sangat tidak baik.

Dengan demikian yang menjawab sangat baik dan baik pada hasil olah angket 3 berjumlah 41 responden dengan alasan responden menganggap jika menimimalisir kesalahan pengimputan berkas sudah baik, kemudian terdapat 7 responden menjawab tidak baik dengan alasan responden menganggap ada beberapa pegawai yang kurang fokus dalam pengimputan berkas, dan 1 responden menjawab sangat tidak baik dengan alasan responden menganggap pegawai ini terkadang melakukan kesalahan disaat pengimputan berkas.

Dari hasil jawaban responden dapat ditarik kesimpulan bahwa staf notaris merasa pegawai dalam menimimalisir kesalahan dalam pengimputan berkas telah baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa menimimalisir kesalahan dalam pengimputan berkas sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mekanisme perbaikan kesalahan berkas, dapat dilihat pada 4.

Tabel 4.
Mekanisme Perbaikan Kesalahan Berkas

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	24	36,92
Baik	40	61,53
Cukup Baik	1	1,53
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.4

Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa sub indikator mekanisme perbaikan kesalahan berkas dengan pernyataan pegawai telah mengkomunikasikan kepada staff notaris, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 24 responden atau 36,92 persen yang menjawab sangat baik, 40 responden atau 61,53 persen yang menjawab baik dan 1 responden atau 1,53 persen menjawab cukup baik

Dengan demikian dari hasil olah angket 4 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 64 responden dengan alasan responden menganggap jika mekanisme perbaikan kesalahan berkas sudah baik, kemudian terdapat 1 responden menjawab cukup baik dengan alasan responden menganggap perbaikan kesalahan berkas sudah cukup baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa mekanisme perbaikan berkas sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan diukur berdasarkan sub indikator berpenampilan dan berperilaku sesuai aturan yang ada dan menyapa wajib pajak dengan 3S (senyum, sapa, dan salam) yang disajikan pada Tabel 6 sampai Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 6.
Berpenampilan Dan Berperilaku Sesuai Aturan Yang Ada

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{f}{x}$)
Sangat Baik	48	73,84
Baik	17	26,15
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.5

Data pada tabel 5 menunjukkan bahwa sub indikator berpenampilan dan berperilaku sesuai aturan yang ada, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 48 responden atau 73,84 persen yang menjawab sangat baik, responden 17 atau 26,15 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 5 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap jika penampilan dan perilaku pegawai sudah sangat baik dan sesuai aturan yang ada. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa berpenampilan dan berperilaku sesuai dengan aturan yang ada sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan, dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7.
Menyapa Wajib Pajak Dengan 3S (Senyum, Sapa, Dan Salam)

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	43	66,15
Baik	22	33,84
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.6

Data pada olah angket 6 menunjukkan bahwa sub indikator menyapa wajib pajak dengan 3s (senyum, sapa, dan salam), menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 43 responden atau 66,15 persen yang menjawab sangat baik, responden 22 atau 33,83 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 6 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap bahwa pegawai ramah kepada para staf notaris pada saat melakukan pelayanan dan dapat ditarik kesimpulan bahwa keramahan pegawai sangat baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa menyapa wajib pajak dengan 3S (senyum,sapa, salam) sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan diukur berdasarkan sub indikator tersedianya sumber daya manusia dalam membantu pelayanan dan fasilitas pendukung seperti layanan online yang disajikan pada Tabel 8 sampai Tabel 9 sebagai berikut:

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai fasilitas pendukung seperti layanan online, dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8.
Tersedianya Sumber Daya Manusia Dalam Membantu Pelayanan

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	46	70,76
Baik	19	29,23
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.7

Data pada olah angket 7 menunjukkan bahwa sub indikator tersedianya sumber daya manusia dalam membantu pelayanan, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 46 responden atau 70,76 persen yang menjawab sangat baik, responden 19 atau 29,23 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 7 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap bahwa pada saat pengurusan berkas pegawai sudah melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan sudah sangat baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa tersedianya sumber daya manusia dalam membantu pelayanan sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai fasilitas pendukung seperti layanan online, dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.
Fasilitas Pendukung Seperti Layanan Online

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	46	70,76
Baik	19	29,23
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.8

Data pada olah angket 8 menunjukkan bahwa sub indikator fasilitas pendukung seperti layanan online, menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 48 responden atau 73,84 persen yang menjawab sangat baik, responden 17 atau 26,15 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 8 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap bahwa pada saat melakukan validasi berkas tidak harus lagi menunggu pegawai bagian administrasi BPHTB untuk memvalidasikan namun dapat dilakukan sendiri dimana adanya komputer yang disediakan oleh pihak kantor Dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar untuk memudahkan staf notaris dalam melakukan validasi berkas pengeurusan BPHTB serta telah terhubung ke jaringan internet dan situs layanan administrasi BPHTB. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas pendukung seperti layanan online sudah sangat baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa fasilitas pendukung seperti layanan online sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan diukur berdasarkan sub indikator perlengkapan dan keamanan yang disajikan pada Tabel 10 sampai Tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 10.
Ketersedian Nomor Antrian

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	0	0,00
Baik	0	0,00
Cukup Baik	15	23,07
Tidak Baik	50	76,92
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.9

Data pada olah angket 9 menunjukkan bahwa sub indikator tersedianya nomor antrian menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 15 responden atau 23,07 persen yang menjawab cukup baik, responden 50 atau 76,92 persen yang menjawab tidak baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 9 yang menjawab cukup baik dan tidak baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap bahwa dalam pelayanan administrasi BPHTB tidak disediakan nomor antrian, sehingga proses pelayanan administrasinya tidak berjalan dengan baik. Untuk kedepannya dari pihak kantor Badan pendapatan Daerah Kota Makassar khususnya pihak bagian pelayanan administrasi BPHTB dapat menyediakan nomor antrian sehingga proses pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa ketersediaan nomor antrian memang tidak ada yang disediakan oleh kantor Badan Pendapatan daerah Kota Makassar sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai perlengkapan tempat duduk, dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11.
Tersedianya Tempat Duduk

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	53	81,53
Baik	11	17,50
Cukup Baik	1	1,53
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.10

Data pada olah angket 10 menunjukkan bahwa sub indikator tersedianya nomor

antrian menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 53 responden atau 81,53 persen yang menjawab sangat baik, responden 11 atau 17,50 persen yang menjawab baik, dan 1 responden atau 1,53 yang menjawab cukup baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 10 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 64 responden dengan alasan responden menganggap bahwa tempat duduk yang disediakan selama proses pengimputan berkas sudah nyaman dan sangat baik, kemudian 1 responden yang menjawab cukup baik dengan alasan bahwa responden menganggap tempat duduk yang telah disediakan masih kurang mencukupi pada saat proses pelayanan dalam keadaan normal. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa telah disediakan tempat duduk serta cukup untuk digunakan wajib pajak selama menunggu proses pengimputan berkasnya sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai perlengkapan pendingin ruangan, dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12.
Pendingin Ruangan

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{f}{x}$)
Sangat Baik	58	89,23
Baik	7	10,76
Cukup Baik	0	0,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.11

Data pada olah angket 11 menunjukkan bahwa sub indikator tersedianya nomor antrian menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 58 responden atau 89,23 persen yang menjawab sangat baik, responden 7 atau 10,76 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 11 yang menjawab cukup baik dan tidak baik berjumlah 65 responden dengan alasan responden menganggap bahwa dalam pendingin ruangan sudah sangat sejuk dan nyaman selama menunggu proses pengimputan berkas selesai. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa pendingin ruangan diruang tunggu begitu sejuk sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keamanan, dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13.
Tersedianya Tempat Parkir

Kategori jawaban	Frekuensi (f)	Persentase ($\frac{-}{x}$)
Sangat Baik	55	84,61
Baik	9	13,84
Cukup Baik	1	1,53
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	65	100,00

Sumber: Hasil Olah Angket No.12

Data pada olah angket 12 menunjukkan bahwa sub indikator tersedianya nomor antrian menunjukkan bahwa dari 65 responden, sebanyak 55 responden atau 84,61 persen yang menjawab sangat baik, responden 9 atau 13,84 persen yang menjawab baik.

Dengan demikian dari hasil olah angket 12 yang menjawab sangat baik dan baik berjumlah 64 responden dengan alasan responden menganggap bahwa keamanan dan parkir di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar sangat baik, sedangkan yang menjawab cukup baik hanya 1 responden dengan alasan responden menganggap parkir kurang luas. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa tempat parkir yang disediakan oleh kantor Badan Pendapatan daerah Kota Makassar sudah bagus dan cukup digunakan wajib pajak untuk memarkir kendaraannya sesuai dengan observasi yang telah dilakukan pada 15 Januari 2020.

DISCUSSION

Efektivitas Pelayanan Administrasi

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dapat berhasil dengan baik. Menurut Richard (2007:270) dalam Katrina (2017), mengemukakan bahwa “Efektivitas merupakan tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi”. Sedangkan pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang yang bersangkutan dengan ketatausahaan. Adapun menurut Hardiyansyah (2018), mengemukakan bahwa “Pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemelik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya”. Jadi hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan administrasi di kantor Badan pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan ketepatan waktu dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai kepada wajib pajak dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan yakni, waktu menunggu selama proses pengolahan berkas. Adapun ketepatan waktu menurut Chairil dan Ghazali dalam Pérez (2017) mendefenisikan ketepatan waktu (timeliness) merupakan sebuah informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan dan sebelum informasi tersebut telah kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi

sebuah keputusan.

Hasil penelitian pada pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Hal ini didukung dengan hasil jawaban responden bahwa penyampaian waktu penyelesaian berkas telah diberitahukan dengan jelas.

Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan merupakan meminimalisir kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan administrasi. Hasil penelitian pada pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Adapun menurut Tjiptuno (2020) adalah meminimalkan kesalahan pelayanan dan transaksi.

Hal ini didukung dengan hasil jawaban responden dan pegawai bahwa pegawai dalam meminimalisir kesalahan dalam pengimputan telah baik serta perbaikan dalam kesalahan yang dilakukan oleh pegawai juga sudah dilakukan dengan baik.

Kesopanan dan Keramahan

Menurut Tjiptuno (2020) kesopanan dan keramahan merupakan perilaku memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan. Jadi kesopanan dan keramahan yaitu dimana pegawai berpenampilan yang menarik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kantor yang bersangkutan serta menyapa wajib pajak dengan senyum, sapa sertasalam.

Hasil penelitian pada pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Hal ini didukung dengan jawaban hasil dari responden bahwa penampilan dan perilaku pegawai sudah sangat baik dan sesuai aturan yang ada serta pegawai ramah kepada para staf notaris pada saat melakukan pelayanan administrasi.

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Menurut Tjiptuno (2020) yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen. Jadi kemudahan mendapatkan pelayanan, yakni meliputi tersedianya sumber daya manusia dalam membantu pelayanan administrasi serta fasilitas pendukung seperti komputer dalam pencarian berkas-berkas yang telah diproses.

Hasil penelitian pada pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Hal ini didukung dari hasil jawaban responden bahwa pada saat pengurusan berkas pegawai sudah melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab, sehingga staf notaris merasa bahwa dalam kemudahan mendapatkan pelayanan sudah sangat baik.

Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yakni wajib pajak merasa nyaman berada di ruang tunggu selama berkasnya diproses yang meliputi, kebersihan lingkungan, ruangan yang sejuk, adanya papan informasi tentang alur pengurusan berkas serta tempat parkir. Adapun pengertian sarana dan prasarana menurut Anwar (2017) merupakan salah satu dari standar pelayanan publik

Hasil penelitian pada pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Hal ini didukung dari hasil jawaban responden bahwa tempat duduk yang disediakan selama proses pengimputan berkas sudah nyaman dan sangat baik, hanya yang kurang tidak

adanya nomor antrian yang disediakan namun proses pelayanan administrasi tetap berjalan dengan efektif.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat efektifitas pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar berada pada kategori efektif. Dilihat dari aspek-aspek, yaitu ketepatan waktu yang dikategorikan efektif, akurasi pelayanan yang dikategorikan efektif, kesopanan dan keramahan yang dikategorikan efektif, kemudahan mendapatkan pelayanan yang dikategorikan efektif, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang dikategorikan efektif. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan (BPHTB) di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar telah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta dapat menerapkan sistem pelayanan administrasi dengan baik. Efektif standar pelayanan administrasi bea perolehan atas hak tanah dan bangunan (BPHTB) di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dilihat pada lima aspek yaitu : 1) ketepatan waktu, 2) akurasi pelayanan, 3) kesopanan dan keramahan, 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

REFERENCES

- Katrina. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanah Toraja. In *Ekp* (Vol. 13, Issue 3).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)* (Pertama). Penerbit Gava Media.
- Rumaikeuw, P. G. (2015). *Pemanfaatan Teknologi Dalam Proses Pembelajaran Di SMK Negeri 4 Makassar Provinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Negeri Makassar.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). ALFABETA CV.
- Undang-Undang Republik Indonesia, 1 220 (2000).
https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/64096/LaPlaca_How_2018.pdf?sequence=1
- Undang-Undang Republik Indonesia, 2 255 (2009). ???
- Undang-Undang tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3435>
- Pérez, A., Santamaria, E. K., Operario, D., Tarkang, E. E., Zotor, F. B., Cardoso, S. R. de S. N., Autor, S. E. U., De, I., Dos, A., Vendas, O. D. E., Empresas, D. A. S., Atividades, P. O., Artigo, N., Gest, G. N. R. M. D. E., Para, D. E. F., Miranda, S. F. da R., Ferreira, F. A. A., Oliver, J., Dario, M., ... Volk, J. E. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan waktu (Timeliness) Penyampaian Laporan Keuangan. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
<https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://reposit>

orio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005
%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-
2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=refe

Tjiptuno, F. (2020). Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap. *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap*. [https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#:~:text=juga bagi perusahaan.-,Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono,ahli adalah dari Fandy Tjiptono.&text=Akurasi pelayanan%2C dengan meminimalkan kesalahan,dan keramahan ketika memberikan pelayanan.](https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#:~:text=juga%20bagi%20perusahaan.,Kualitas%20Pelayanan%20menurut%20Fandy%20Tjiptono,ahli%20adalah%20dari%20Fandy%20Tjiptono.&text=Akurasi%20pelayanan%2C%20dengan%20meminimalkan%20kesalahan,dan%20keramahan%20ketika%20memberikan%20pelayanan.)